



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-01	Versión 03
Procedimiento Facturación	Página 1 de 4	

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento de la Facturación de SERVICIUDAD, con el fin de generar un cobro eficiente y oportuno a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios prestados.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todas las actividades y labores que se deriven del proceso de facturación.

3. RESPONSABLE:

Es responsable de la aplicación y cumplimiento de este procedimiento, el técnico en facturación bajo la supervisión del Subgerente Comercial y de Mercadeo.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES:

4.1. Critica: Revisión detallada de los consumos de acueducto con el fin de determinar las desviaciones significativas presentadas; así como errores e inconsistencias detectadas.

4.2. Distribución de Factura: actividad que comprende la entrega domiciliaria de la factura y de las comunicaciones inherentes al servicio, con al menos cinco días de antelación a la fecha del pago oportuno señalada en la misma, garantizando la correspondencia entre factura y usuario.

ELABORADO POR: Coordinadora de Calidad	REVISADO POR: Subgerente Comercial y de mercadeo	APROBADO POR: Representante de Gerencia
Luz Andrea Álvarez B. Verónica García Cardona	Cecilia González Tabares	Julio Cesar Guevara Gallego
Fecha: 3-11-2009	Fecha: 4-11-2009	Fecha: 4-11-2009



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-01	Versión 03
Procedimiento Facturación	Página 2 de 4	

4.3. Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

4.4. Terminal portátil: Instrumento que garantiza el almacenamiento ordenado de la información recopilada en la actividad de lecturas en terreno, en medio magnético.

4.5. Precrítica: Revisión de los consumos a facturar, donde se verifica inconsistencias tales como errores en facturación, en digitación o consumos acumulados.

5. CONDICIONES GENERALES:

5.1. Causas de No lectura:

En caso de no poder tomar la lectura del medidor, se debe registrar en el listado de lectura (SCFO-01) su causa, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la tabla "Causas de no lectura y observaciones" (SCOT-04).

5.2. Observaciones en la toma de No lectura:

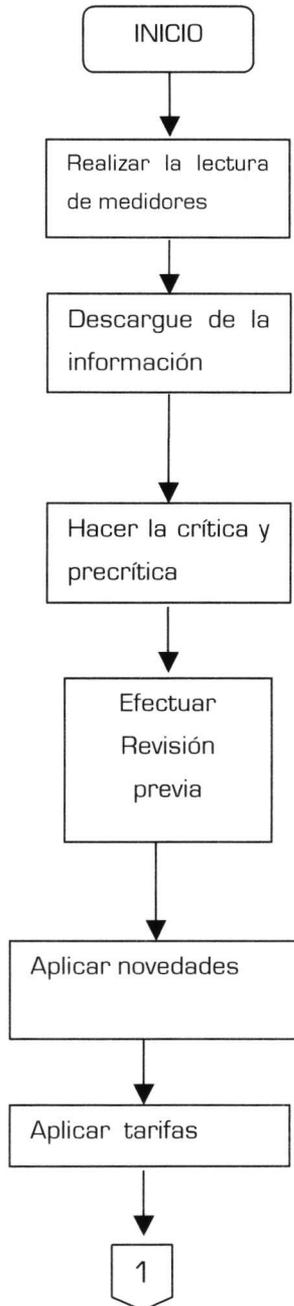
Cuando se presente alguna anomalía, irregularidad u cualquier otro tipo de observación durante la toma de la lectura, esta debe registrarse en el listado de lectura (SCFO-01), teniendo en cuenta los criterios establecidos en la tabla "Causas de no lectura y observaciones" (SCOT-04).



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-01	Versión 03
Procedimiento Facturación	Página 3 de 4	

5. DESARROLLO

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------

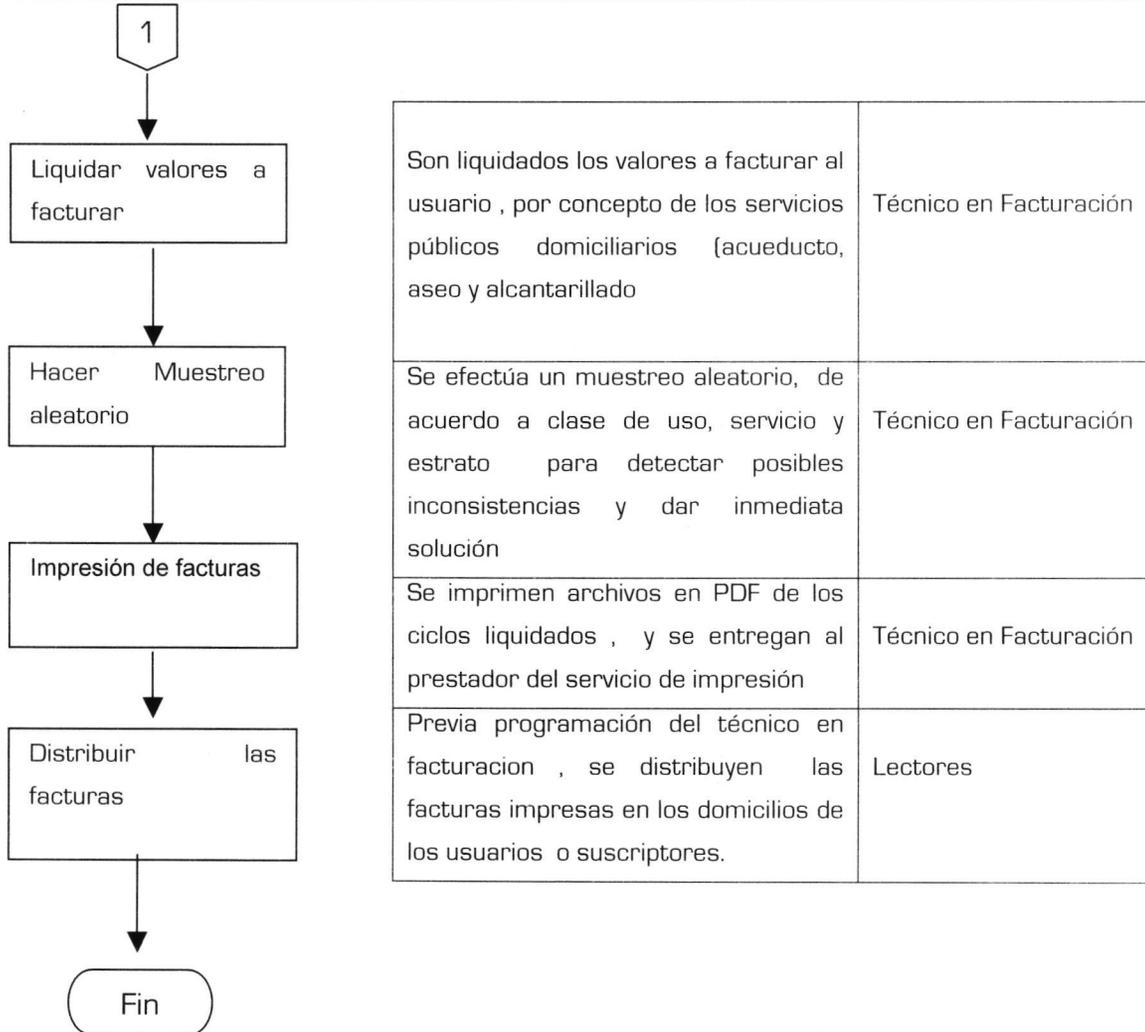


Se realiza la lectura de medidores en terreno previa programación de rutas establecidas y cargadas en los terminales portátiles	Técnico en Facturación Lectores
Se descarga la información recolectada por los lectores en los terminales portátiles en base de datos lecturas y posteriormente se ingresa al SICESP	Auxiliar de Facturación
Se realiza la crítica y la precritica a la información recopilada en base de datos de facturación con el fin de detectar posibles anomalías y de presentarse estas corregirlas a tiempo. (SCFO-02 Listado de crítica)	Auxiliar administrativo
Se realiza la revisión previa , con el fin de verificar en el terreno las causas de las desviaciones significativas en los consumos (SCFO-07 Revisión Previa)	Lectores
Se incluye en la base de datos las novedades detectadas o presentadas para su corrección.	Técnico en facturación
Se aplica las tarifas a las facturas de manera que se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias	Técnico en Facturación



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCPR-01	Versión 03
Procedimiento Facturación	Página 4 de 4	

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
-----------	---------	-------------



6. ANEXOS:

- 6.1. SCFO 02 Listado de crítica (Sistema Comercial)
- 6.2. SCFO-03 Factura de servicios (Formato Preimpreso)
- 6.3. SCFO-07 Visita Previa